

บทที่ 11

การเปลี่ยนแปลงในงานห้องสมุดและระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การค้นพบความรู้ใหม่ ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษยชาติ เทคโนโลยีเริ่มเข้ามามีบทบาทที่สำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนามนุษยชาติให้ ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทั้งในชีวิตประจำวัน การทำงาน การติดต่อสื่อสาร ทำให้มนุษย์ เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีจึงได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผลจากความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อความอยู่รอดของตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงาน ของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการซึ่งล้วนแต่มา จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์การสื่อสารโทรคมนาคมและ เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นโดยมิได้วางแผน อย่างไรก็ตามปัจจัยทั้งสองส่วนนี้มีคุณค่า (value) และทัศนคติ (attitude) ต่อการปฏิบัติและโครงสร้างองค์กรทั้งในด้านทฤษฎีและการดำเนินงานของการจัดการ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วสร้างแรงกดดันให้ห้องสมุดและการบริการสาร สนเทศที่จะต้องมีการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว คุ่มค่า ทันเวลา และทันต่อความต้องการของมนุษย์ ซึ่งสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่เต็มไปด้วยข่าวสาร ข้อมูลที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็วโดยผ่านสื่อ ต่างๆรวมถึงเครือข่ายฐานข้อมูลของแต่ละประเทศ การเข้าถึงสารสนเทศในทุกระดับและการ ครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ ตลอดจนวิธีการ ประสบการณ์และเทคนิค ที่เป็นส่วนประกอบทั้งหมด ที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้

ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศกำลังตื่นตัวกับนวัตกรรมการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบ ต่อองค์กรทุกวันนี้ การให้บริการที่ดีและมีคุณค่า การเลือกทรัพยากรที่มีคุณภาพและเหมาะสม การหาทางเลือกที่จะให้ข้อมูลที่ต้องการ ทันต่อเวลาและคุ่มค่า การวัดคุณค่าของสารสนเทศ การคัด เลือกจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการเก็บการค้นคืนและการให้บริการข้อมูล เป็นหน้าที่รับผิดชอบของบรรณารักษ์และผู้เกี่ยวข้องและจะประสบความสำเร็จได้โดยขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกัน

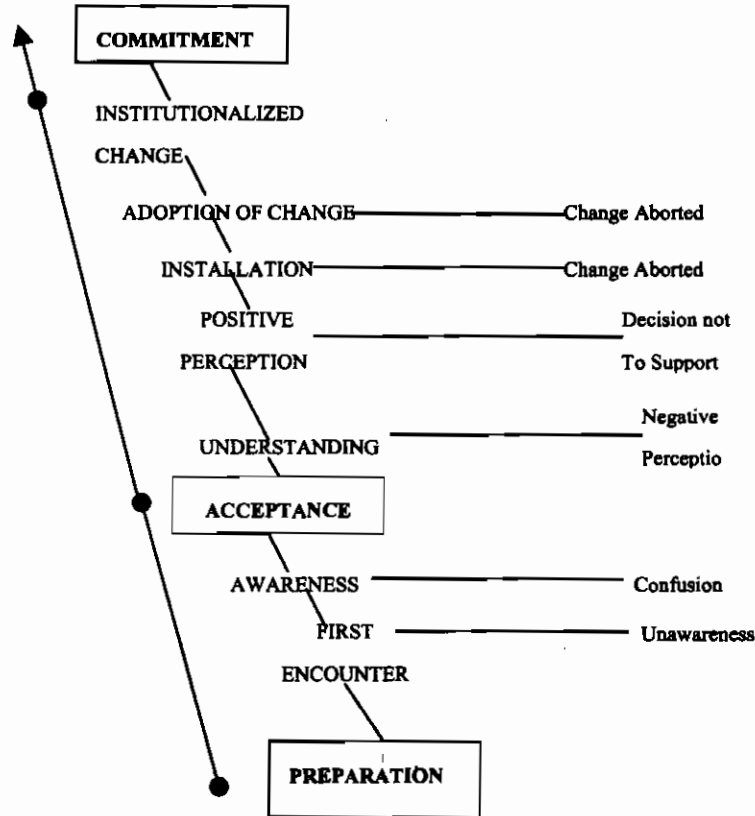
ระหว่างมนุษย์และความสัมพันธ์ของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ เกิดจากผลกระทบของเทคโนโลยี (Technology) การเคลื่อนย้ายถิ่นฐานของมนุษย์ (Mobility) การอยู่รวมกลุ่มของคนเมือง (Urbanizations) โลกาภิวัตน์ (Internationalization) และเศรษฐกิจ (Economic) ส่งผลให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องมีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกับองค์กรประเภทอื่นๆ

ดริคเกอร์ (Drucker) ได้กล่าวว่า ผลกระทบขององค์การเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเมืองและการสร้างเศรษฐศาสตร์ความรู้ (Knowledge economy) ซึ่งหมายถึง ส่วนหนึ่งของงบประมาณที่นำไปใช้จ่ายเกี่ยวกับการสร้างสรรค์ความคิดและข่าวสารข้อมูล ผลก็คือการเอาความรู้ที่เปลี่ยนเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างผลผลิต การเปลี่ยนแปลงนี้ไม่ได้จำกัดขอบเขตว่าเกิดขึ้นในประเทศหนึ่งประเทศใด ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศประสบปัญหาในลักษณะเดียวกัน ทำให้ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต้องเปลี่ยนจากสิทธิความเป็นเจ้าของ (Ownership mentality) และกิจกรรมภายในห้องสมุด (In-house activity) เป็นทัศนคติการเข้าถึงข้อมูลที่ไร้พรมแดน (Universal information access attitude) ความร่วมมือและการใช้ทรัพยากรและบริการร่วมกัน (Collaborating and sharing resources and services)

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้เกิดวิธีการดำเนินงานใหม่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และโครงสร้างขององค์การ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วส่งผลให้เกิดการเผชิญหน้าความน่าสะพรึงกลัว ซึ่งบางคนไม่เข้าใจว่าทำไมจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง และบางคนไม่อยากจะเข้าใจว่าทำไมจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง ส่วนบางคนไม่อยากจะเข้าใจเพราะพอใจกับสภาพความเป็นอยู่และเห็นว่าดีแล้ว การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นอุปสรรคที่ใหญ่ที่สุดที่เกิดขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้เกิดขึ้นจากความเข้าใจและข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ดังนั้นวิธีการแก้ไขจึงขึ้นอยู่กับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารทุกระดับในองค์การจะต้องอธิบายและทำให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานยอมรับความคิดใหม่ทำให้เกิดการเรียนรู้และยอมรับการปรับเปลี่ยนจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบใหม่

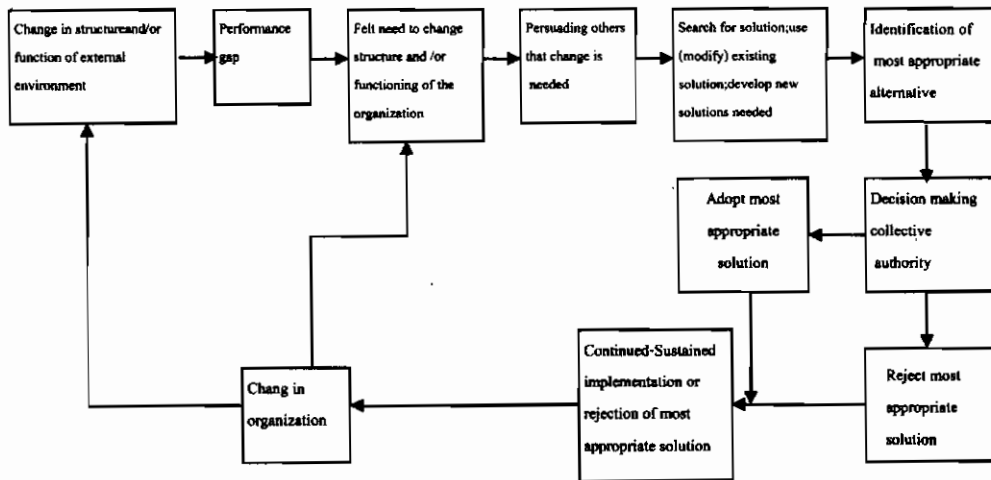
ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานที่ซับซ้อนมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานย่อยหลายหน่วยงาน การสื่อสารและการวางแผนนโยบายจำเป็นต้องทำอย่างเป็นรูปธรรมและรวดเร็ว ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีการวางแผนการจัดการและบังคับทิศทางให้ถูกต้อง ในส่วนของบุคลากรเองต้องปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ บทบาทสำคัญของบรรณารักษ์ที่จะก้าว

ไปสู่การประยุกต์ข่าวสารข้อมูลให้เหมาะกับผู้ใช้แต่ละประเภท แต่ละกลุ่มเป้าหมาย บรรณารักษ์จะต้องมีความรู้ในด้านการผสมผสานประมวลข่าวสารข้อมูลไว้ด้วยกัน การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ เพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงจะเกิดจากผู้บริหารฝ่ายเดียวไม่ได้ อย่างไรก็ตามหากไม่มีการเตรียมการวางแผนในองค์การดังกล่าวแล้ว จะสร้างบรรยากาศที่ตรงเคียดและเกิดความหวาดระแวงแก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรมุ่งหมายที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาเรียนรู้ เข้าใจในการเปลี่ยนแปลง มีความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงนั้นกลายเป็นหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 11.1 แสดงการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผน

การเปลี่ยนแปลงขององค์กรมี 2 ประเภทคือ การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้วางแผน เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถจัดการได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีปฏิกิริยาต่อต้าน เกิดความเครียดและส่งผลให้งานเกิดอุปสรรค ส่วนการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนนั้น ทำให้องค์การมีทิศทางที่ดีหากมีปัญหาก็สามารถแก้ไขได้ ถึงแม้ว่าการเกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนบางครั้งเกิดจากปัจจัยภายนอก แต่ผู้บริหารมีการวางแผนและสามารถให้ทางเลือกกับองค์กร เช่น การเตรียมการซื้อระบบคอมพิวเตอร์ หรือการซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปให้เหมาะสมกับผู้ใช้ คู่คุณค่าและมีประสิทธิภาพมากที่สุด การเตรียมการด้านบุคลากร พื้นที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และงบประมาณ เป็นต้น

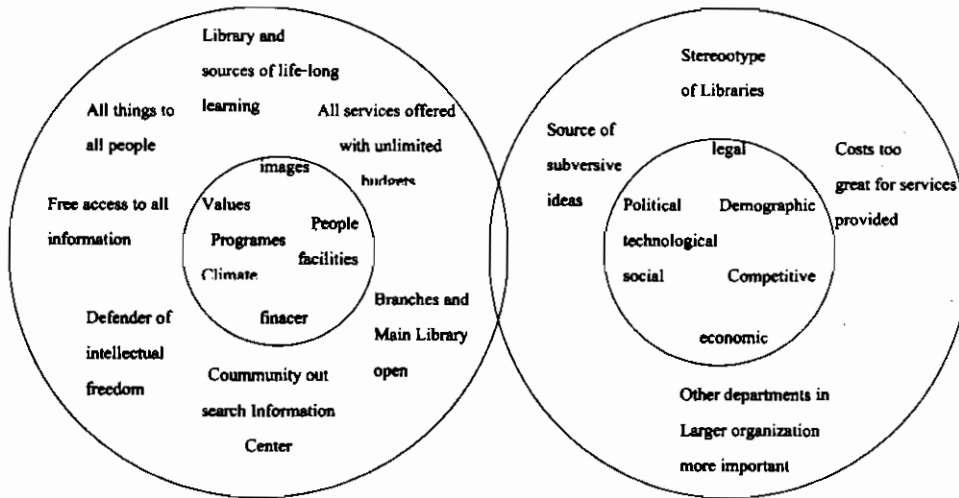


รูปที่ 11.2 แสดงวงจรการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

จากภาพข้างบนนี้จะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในองค์กร

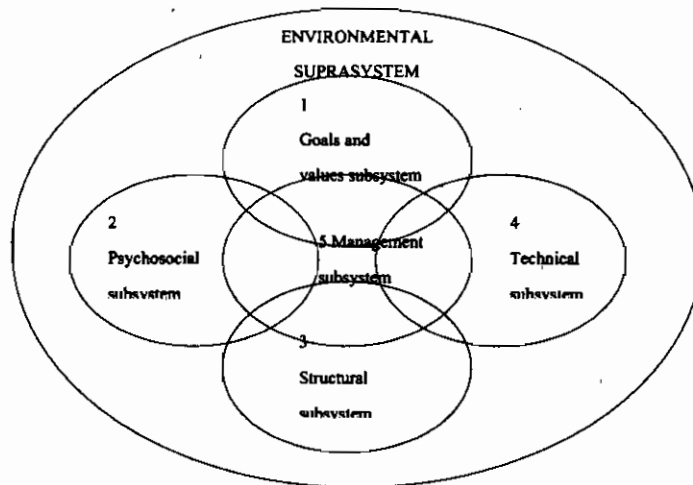
การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ เกิดขึ้นจากปัจจัยภายในและภายนอกได้หลายสาเหตุ ได้แก่ แรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้ใช้ หน่วยงานรัฐบาล การเปลี่ยนวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กร ผลกระทบของเทคโนโลยี การติดต่อและเข้าถึงข้อมูลของระบบออนไลน์ อินเทอร์เน็ต การวางโครงสร้างใหม่ เช่นการขยายสถานที่หรือการเปิดห้องสมุดสาขา เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อโครงสร้างขององค์กรในระดับสังคม เทคนิคและการเมือง รวมทั้งทิศทาง วัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ที่มีต่อชุมชน ผู้ใช้ และทรัพยากร

สารสนเทศ เช่นเดียวกับมีผลต่อทัศนคติ แรงกระตุ้น พฤติกรรมและคุณค่าของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน



ห้องสมุดเป็นองค์การระบบเปิด

รูปที่ 11.3 ภาพแสดงสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศซึ่งเป็นองค์การระบบเปิด การรับข้อมูลจากภายนอก สังเคราะห์ วิเคราะห์ เปลี่ยนเป็นข้อมูลที่ดีและถ่ายทอดหรือส่งต่อไปยังผู้ใช้



รูปที่ 11.4 แสดงระบบย่อยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ

จากรูปที่ 11.4 จะเห็นความสัมพันธ์ของระบบย่อย 1, 2, 3 และ 4 มีปฏิสัมพันธ์กับระบบย่อย 5 ดังนี้

1. จุดหมายและคุณค่าของห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ (Goal and value subsystem) ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอก
2. ระบบย่อยสังคมจิตวิทยา (Psychosocial subsystem) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มคนในองค์กร มีการติดต่อกับคนภายนอก เช่น ผู้ใช้
3. โครงสร้างขององค์กร มีการจ้างงานโดยการใช้แผนภูมิ การประเมินงานนโยบายและคู่มือปฏิบัติงาน
4. ความรู้ในสาขาวิชาการต่างๆ ความชำนาญ ความรู้ด้านเทคนิค (Technical subsystem) และการใช้เทคโนโลยีของบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงาน ระบบย่อย (subsystem) ทั้งหมด 1,2,3 และ 4 มีปฏิสัมพันธ์หรือผลกระทบซึ่งกันและกัน
5. ทั้งหมดนี้ความสัมพันธ์กับระบบย่อยของการจัดการ (Managerial subsystem)

สาเหตุของการต่อต้านต่อความเปลี่ยนแปลง

1. บุคลากรไม่เข้าใจเรื่องการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ต้องการเข้าใจเรื่องการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากพอใจในสภาพของงาน หน้าที่การงานและเป็นเรื่องปกติของมนุษย์ที่มีบางคนต่อต้านมากกว่าบุคคลอื่นเพราะไม่ต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ
2. ไม่ได้ข้อมูลที่ชัดเจน การสื่อสารเป็นกุญแจที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการสร้างความเข้าใจ ทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ กระตือรือร้น และพยายามปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง
3. เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่เกิดการหวาดวิตกเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในระยะแรก
4. มีความรู้สึกที่ดีกับสภาพปัจจุบัน ทั้งด้านหน้าที่การงานเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา การเปลี่ยนแปลงสร้างแรงกดดัน
5. ความสนใจและการรับรู้ต่างกัน เนื่องจากทุกคนมาจากพื้นฐาน ประสบการณ์ และมีทัศนคติต่างกัน
6. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดบรรยากาศที่ตึงเครียดและเหนื่อยล้า

7. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้การทำงานเปลี่ยนไป ดังนั้นจึงเป็นผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากร ในด้านความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการใช้เครื่องมือต่างๆ

ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

การเปลี่ยนแปลงในองค์การทำให้เกิดแรงต่อต้านและสร้างบรรยากาศที่ตึงเครียดในการทำงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงาน มีความกลัวต่อการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทุกระดับในการให้ข้อมูลที่ชัดเจน รวมทั้งทิศทางนโยบาย การวางแผน มีการโน้มน้าวจิตใจให้บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงยอมรับสิ่งใหม่ ๆ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ นอกจากนี้ผู้บริหารควรมีนโยบายในการวางแผนพัฒนาบุคลากร โดยให้การศึกษาต่อเนื่อง การฟื้นฟูพัฒนาความรู้ การเพิ่มพูนความรู้ใหม่เพิ่มทักษะ เทคนิคและวิธีการใหม่ๆ โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้ จัดอบรม สัมมนา อบรมเชิงปฏิบัติการและศึกษาดูงานห้องสมุดหรือศูนย์สารสนเทศที่มีการพัฒนาทำให้เกิดความร่วมมือในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป

การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้น โดยไม่อาจจะหลีกเลี่ยงได้ในห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อย่างไรก็ตามผู้บริหารควรตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอในด้านบทบาท จุดมุ่งหมาย การให้บริการและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยให้งานประสบความสำเร็จและราบรื่นมากกว่าการเน้นที่ตัวบุคคล ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศมีหน้าที่บริการผู้ใช้ถึงแม้ว่าจะมีปัจจัยหลายอย่างทั้งภายในและภายนอกองค์การทำให้เกิดผลกระทบกับงานห้องสมุดและมีการเปลี่ยนแปลงมากเพียงใดก็ตาม ห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศยังพร้อมที่รองรับและก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ โดยนำเอาความเปลี่ยนแปลงทั้งหลายมาช่วยปรับให้การบริการดียิ่งๆ ขึ้น

หนังสืออ่านประกอบ

- Buckland, Michael. 1992 **Redesigning library services : a manifesto**. Chicago : American Library Association.
- Crawford, Walt and Michael Gorman. 1995. **Future libraries dreams, madness and reality**. Chicago : American Library Association.
- Curzon, Susan C. 1989. **Managing change**. New York : Neal – Schuman.
- Dougherty, Richard M. and Carol Hughes. 1991. **Preferred future for libraries**. Mountain View, CA : Research Library Group.
- Drucher, Peter F. 1992. **The age of discontinuity : guidelines to our changing society**. New York : Harper & Row.
- Hammer, Michael and James Champy. 1993. **Reengineering the corporation**. New York : Harper Business.
- Handy, Charles. 1990. **The age of unreason**. Cambridge, MA : Harvard Business school Press.
- Imparato, Nicholas and Oren Harari. 1994. **Jumping the curve : innovation and strategic choice in an age of transition**. San Francisco : Jossey – Bass.
- Kanter, Rosabeth Moss. 1983. **The change masters : innovation for productivity in the American corporation**. New York : Simon & Schuster.
- Wilson, David C. 1992. **A strategy of change**. London : Routledge.

แบบฝึกหัดทบทวน

1. การเปลี่ยนแปลงในห้องสมุดเกิดขึ้นจากอะไร ผู้บริหารและบุคลากรในห้องสมุดมีวิธีการปรับเปลี่ยนตนเองอย่างไร
2. บทบาทของบรรณารักษ์ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างจากบรรณารักษ์แบบเดิมอย่างไร
3. โรงเรียนที่สอนหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ ควรปรับเปลี่ยนและเตรียมการอย่างไรต่อการผลิตบุคลากรเพื่อเข้าสู่งานห้องสมุดสมัยใหม่